

Reklamační řád

1. SECTRON s.r.o. (dále jen Servis) přijímá objednávku na opravu přístroje na základě písemné Smlouvy o provedení opravy (dále jen Smlouva) sjednané mezi Servisem a Zákazníkem. Ve Smlouvě budou uvedeny kontaktní údaje Servisu i Zákazníka, identifikace přístroje, jeho stav, popis vady a další nutné náležitosti.
2. Zákazník při sjednání Smlouvy specifikuje požadovaný způsob opravy, čímž se rozumí žádost o záruční opravu, žádost o pozáruční opravu nebo žádost o reklamaci dříve provedené opravy.
3. Přístroje s žádostí o záruční opravu musí být odevzdány včetně dokladu o koupi, kterým se rozumí platný záruční list nebo daňový doklad s uvedeným imei přístroje.
4. U žádostí o záruční opravu Servis rozhodne o způsobu opravy do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Servis se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. (Zákon o ochraně spotřebitele §19, bod 3).
5. Důvodem pro zamítnutí záruční opravy jsou zejména: mechanické poškození, nevhodné provozní podmínky (oxidace, vniknutí kapaliny), používání v rozporu s návodem k obsluze nebo s příslušenstvím neschváleným výrobcem nebo jiné porušení záručních podmínek uvedených v záručním listu.
6. U pozáručních oprav bude provedena Diagnostika závady, která je zpoplatněna dle Ceníku servisních prací. Tato nebude účtována v případě úspěšné opravy.
7. U pozáručních oprav bude dle udané vady sjednána Předběžná cena, kterou se rozumí maximální cena opravy, se kterou Zákazník bez výhrad souhlasí.
8. V případě, kdy skutečná cena opravy nutné pro odstranění vady, by překročila sjednanou Předběžnou cenu, bude vystaven Cenový návrh obsahující následující možnosti:
 - I. Vrácení přístroje bez opravy s úhradou Diagnostiky závady.
 - II. Oprava přístroje s navýšením maximální ceny.
9. Zákazník je povinen se k Cenovému návrhu písemně vyjádřit na adresu Servisu nejpozději do 14 dnů od jeho odeslání. V případě, že Zákazník tak neučiní, bude přístroj vrácen bez opravy s poplatkem za Diagnostiku opravy.
10. Přístroje, kterých závada vyžaduje zásah vyššího stupně, než ke kterému je Servis oprávněn, budou neprodleně odeslány do nadřazeného servisu.
11. Servis vydá přístroj pouze proti originálu Smlouvy o provedení opravy. Při ztrátě Smlouvy o provedení opravy vydá servis přístroj na základě předložení průkazu totožnosti Zákazníka.
12. Přístroj může Zákazník v Servisu převzít osobně v provozní době, nebo požádat o jeho zaslání přepravní službou.
13. Odmítne-li Zákazník převzetí přístroje zasláného dobírkou nebo nevyzvedne-li si Zákazník přístroj osobně do 6 měsíců ode dne, kdy si byl povinen opravený přístroj vyzvednout, bude k jeho vyzvednutí opětovně vyzván. Po uplynutí 14 dní od odeslání této výzvy bude přístroj prodán a výtěžek bude použit k úhradě nákladů na provedené práce, použité náhradní díly a skladování přístroje.

Reklamační řád

14. Servis neručí za data uložená v opravovaném přístroji ani za jiné vady, které nesouvisí s provedenou opravou.
15. Záruka na provedenou práci je poskytována v délce 6 měsíců, na použitý materiál v délce 24 měsíců.
16. Pokud se u opraveného přístroje v záruční lhůtě na opravu vyskytne vada, musí objednatel tuto vadu bez zbytečného odkladu reklamovat. Při reklamaci je vždy nutné předložit Zakázkový list/Daňový doklad na reklamovanou opravu a uvést důvod reklamace. U přístroje nesmějí být porušeny plomby, vada nesmí být způsobena mechanickým poškozením přístroje, nesprávným používáním, nesprávnou obsluhou nebo nevhodnými provozními podmínkami (oxidace, vniknutí kapaliny).
17. V případě ztráty přístroje během opravy nebo přepravy bude Smlouva o provedení opravy ukončena a se zákazníkem bude započato Řízení o náhradě škody. Pro vyčíslení škody je zákazník povinen dodat originál nákupního dokladu včetně imei přístroje. Servis si vyhrazuje lhůtu 30 dnů ode dne dodání všech požadovaných dokumentů pro nutné administrativní kroky.

V Ostravě dne 1.1.2010

Ing. Marek Zamarski
vedoucí technického oddělení